

MOULINS VICHY ÉCONOMIQUE

MAGAZINE DE LA CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE MOULINS-VICHY

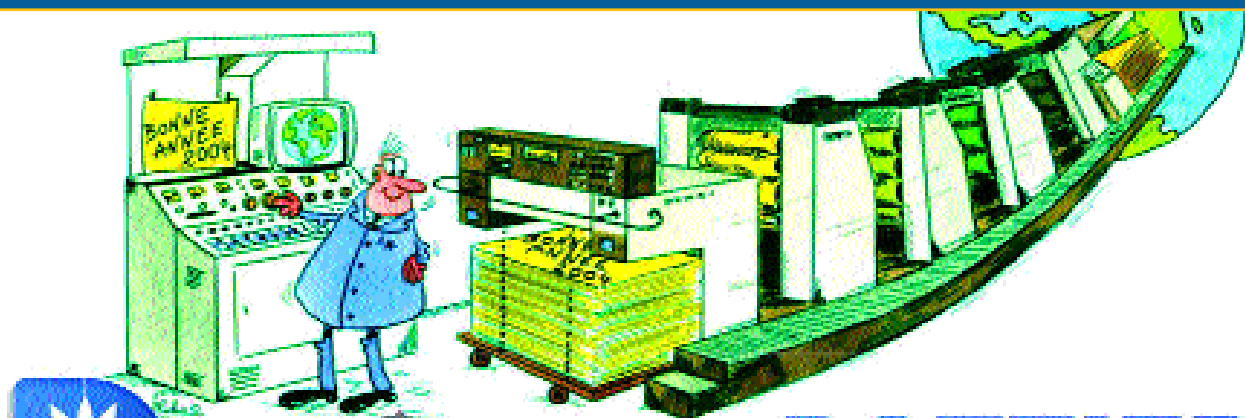
LA CCI AU CŒUR DE LA FORMATION

Stage pratique
en sommellerie
au Centre
de formation
hôtelière
de la CCI-MV.

L'ABUS D'ALCOOL EST DANGEREUX POUR LA SANTÉ



Partenaire de l'action



Imprimerie **POTTIER**

Imprimeur Conseil

Soyez Gagnant

avec notre service

Contact : Laurent MARZIANO

06 23 10 48 11

9, rue Berthelot

03000 Moulins



Pour vos installations audio
Division professionnelle
d'ingénierie audiovisuelle et vidéo

Salle de réunion

Hall d'accueil

Magasin

Site industriel...

8, rue Dachet - 03200 VICHY

Tél. 04 70 31 86 33 - Fax 04 70 31 82 78

Email : bap.video@wanadoo.fr



RENAULT Kangoo
Express

Du 2 au 28 février

LES Jours Utiles

Kangoo Express

à partir de

8400 € HT

soit une remise de 1500 €

* Prix tarif 2160 au 15/12/03 du Renault Kangoo Express Générique 1.2. Offre non cumulable valable sur toute la gamme Kangoo Express, hors série limitée, réservée aux utilisateurs professionnels (hors loueurs et flottes), valable du 2 au 28 février 2004. www.renault.fr

PUBLICIS ETOILE

Renault Véhicules Utilitaires. On gagne toujours à travailler avec le n°1.

Renault 1^{er} constructeur en France avec 31,9 % de pdm en immatriculations dans le marché VU à fin décembre 2003
Source AAA = Association Auxiliaire de l'Automobile

DANS LE RÉSEAU RENAULT CENTRE-EST

SOMMAIRE

CONSULAIRE

L'unité Entreprendre en France labellisée

p. 4

DOSSIER :

LA CCI AU CŒUR DE LA FORMATION

pp. 5 à 9

La CCI, guichet unique pour les entreprises

Sur la voie de la VAE

L'Udotsi en quête de professionnalisation

ENTREPRISES

pp. 11 à 16

Capryl prépare son extension

Régie Linge, Phénix et Moise

Inondations : un sinistre économique

Le renouveau de Déna

Les mille métiers d'Actif Enseigne

ACTUALITÉ

pp. 17 et 18

Flash-Back

COMMERCE

pp. 19 à 22

Fête de fin d'année : l'union fait la force

Vive les soldes, mais...

Buraliste en colère

HÔTELLERIE

pp. 22 à 24

Au Bessonnois Gourmand : simple et abordable

Auberge des Mûriers : la gastronomie à petit prix

Les Logis de France communiquent

TIC

pp. 25 et 26

L'Atelier pratique

DU MARDI AU VENDREDI DE 9H À 12H15 ET DE 14H15 À 19H
SAMEDI 9H À 19H EN CONTINU



6/12 Rue des Bartins - CUSSET - Tél. 04.70.97.87.13 - Fax. 04.70.31.93.69

CHAMPAGNES

AOC - GRANDS CRUS - VINS DE PAYS

À votre écoute pour valoriser vos

CADEAU D'ENTREPRISE

avec une gamme de 700 vins et 60 champagnes

de la bouteille aux grands contenants en coffret ou caisses en bois

Consultez-nous en idées et en prix...

L'ABUS D'ALCOOL EST DANGEREUX POUR LA SANTÉ, CONSOMMEZ AVEC MODÉRATION

ÉDITORIAL

LE SOUCI PERMANENT DE LA QUALITÉ

À travers son Institut européen de la qualité totale (IEQT), tête d'un réseau leader dans son domaine, la Chambre de commerce et d'industrie de Moulins-Vichy s'attache à répandre dans le monde économique le souci permanent de la qualité. Un souci qu'elle s'applique naturellement aussi à elle-même pour ne jamais cesser de progresser dans sa mission d'accompagnement des entreprises et des territoires de sa circonscription. En voici quatre nouvelles preuves :

- Fin 2003, notre Chambre a obtenu avec succès le renouvellement de la certification ISO 9001. Je tiens à en féliciter l'ensemble des collaborateurs de la CCI dont l'action s'inspire de ces quatre valeurs fondamentales : Écoute, Réactivité, Compétence et Rigueur.

- L'unité Entreprendre en France de la CCI, qui a mission d'accompagner les créateurs-repreneurs d'entreprise, est l'une des toutes premières à avoir été labellisée par Entreprendre en France. Bravo à cette unité qui travaille ainsi au renouvellement de notre tissu économique.

- Le monde de la formation connaît de profondes évolutions que notre Chambre, forte d'une longue expérience en la matière, fait mieux que suivre : fidèle à sa démarche de qualité, elle les précède, ainsi qu'en témoigne le dossier de ce *MVE*, et se pose là aussi comme un partenaire de proximité des entreprises.

- Autre enjeu cher à votre Chambre : l'information. D'où le soin apporté à la réalisation de son magazine *MVE*, qui s'améliore : il est désormais plus épais (28 pages au lieu de 24) et plus agréable à lire grâce à l'introduction de la couleur à toutes les pages. Ces améliorations n'ont pas d'incidences budgétaires en raison d'une périodicité un peu moins serrée (6 numéros par an au lieu de 7) qui correspond mieux aux attentes de ses lecteurs (dont certains — démarche de qualité oblige — sont régulièrement consultés pour donner leur avis sur notre magazine). Bonne lecture !

Henri Legrand,
président de la CCI de Moulins-Vichy

MVE - Directeur de publication : Gilles Forissier - Éditeur : CCI de Moulins-Vichy, BP 1729 Moulins Cedex, tél. 04.70.35.40.00, Mail : ccimv@moulins-vichy.cci.fr - Rédaction, composition et mise en page : Bleu autour, 03500 Saint-Pourçain-sur-Sioule, tél. 04.70.45.72.45, Mail : edition@bleu-autour.com - Imprimerie : Quillier, 03150 Varennes-sur-Allier - Contact publicité : Michel Morel, tél. 04.70.98.35.21 - N° de commission paritaire : 1040 ADEP - Dépôt légal : Février 2004 - Tirage : 6.500 exemplaires. Toute reproduction des articles, informations et clichés photographiques publiés dans cette revue est subordonnée à l'autorisation du directeur de la publication.



L'UNITÉ ENTREPRENDRE EN FRANCE LABELLISÉE

L'unité Entreprendre en France de la CCI de Moulins-Vichy est l'une des toutes premières labellisées en France. Bilan et témoignage.

Créé en 1995 à l'initiative de l'Assemblée des chambres françaises de commerce et d'industrie (ACFCI) et de la Fédération française de banques au sein des 159 CCI françaises, le réseau *Entreprendre en France* est composé de professionnels et il est destiné à aider, conseiller et accompagner les créateurs/repreneurs d'entreprise. Une démarche qualité a été entamée en 2003 au sein de ce

réseau, et 45 CCI ont été auditées à ce jour, parmi lesquelles, en novembre, celle de Moulins-Vichy, qui se classe dans le peloton de tête des certifiées, juste après une CCI de Bretagne et devant celles de Lille, Calais ou Rhône-Alpes.

« La démarche de labellisation menée par *Entreprendre en France* est essentielle pour que les unités soient reconnues nationalement et localement comme **Accompagnement** interlocuteurs privi-

légiés de la création d'entreprise, tant auprès des créateurs/repreneurs qu'auprès des chefs d'entreprise et de l'ensemble des partenaires », estime Laurent Tête, président de la commission Création d'entreprise au sein de notre chambre. Cette labellisation s'appuie sur les engagements du Conseil national de la création d'entreprise qui prend notamment en compte, et avant tout, la méthodologie d'accueil des porteurs de projet et le travail en collaboration avec les experts.

Pour construire un projet d'entreprise et augmenter ses chances de succès, il faut en effet agir avec méthode et rigueur, et cela à tous les niveaux. Parmi les aides apportées au jeune créateur/repreneur par *Entreprendre en France*, signalons le suivi post-crétion qui lui permet de mettre en place des indicateurs de gestion, une organisation administrative ou une stratégie commerciale.

« L'objectif, insiste Laurent Tête, est d'inciter le créateur/repreneur à s'approprier ces outils et à devenir autonome le plus rapidement possible. C'est un gage de pérennité pour son activité. Le référentiel qualité est orienté vers la satisfaction du jeune chef d'entreprise, et il privilégie tout ce qui peut lui donner confiance tout au long du processus d'accompagnement. »

Sylvain Karadjoff, qui a ouvert son magasin Planète zen à Vichy en le 15 octobre dernier, témoigne : « Après dix années passées en tant que commercial, notamment dans le tissu et le concept d'ameublement, je voulais me fixer dans la région d'origine de mon épouse. J'ai donc négocié mon départ avec mon employeur en novembre 2002 et je me suis renseigné à la CCI sur la création/reprise. J'ai d'abord été orienté sur un stage d'une semaine en février 2003 puis j'ai travaillé avec le service concerné sur mon projet de commerce d'articles pour le bien-être de la personne et de la maison, un peu sur le modèle de la chaîne Nature et Découvertes. Elle m'a notamment beaucoup aidé sur l'étude de marché, qui a révélé qu'il n'y avait pas d'équivalent à Vichy en prix tout public et qui m'a permis de solliciter les banques. Ensuite, j'avais besoin d'une caution bancaire alors j'ai été mis en contact avec Actif Allier. Au total, j'ai trouvé à la CCI une aide professionnelle et compétente. »

■

✉ Contact : Service Développement Territorial-Commerce-Tourisme
Tél. 04.70.35.40.36

Renouvellement de certification ISO 9001 pour la CCI-MV

La CCI de Moulins-Vichy est certifiée ISO 9001/version 1994 pour l'ensemble de ses activités depuis le 21 décembre 2000. En fin d'année 2003, après un audit réalisé par le BVQI les 15, 16 et 17 décembre 2003, elle a obtenu avec succès (c'est-à-dire sans aucun écart) le renouvellement de cette certification, en conformité cette fois avec la version 2000 de la même norme

La politique qualité de la CCI de Moulins-Vichy s'articule toujours autour de ses quatre valeurs fondamentales : Écoute, Réactivité, Compétence et Rigueur. Dans ce cadre, depuis trois ans, le système de management qualité de la CCI a évolué : il a acquis une certaine maturité et il s'inscrit dans le fonctionnement des services au quotidien ; un pilotage transversal des prestations a été développé afin de renforcer la position du client au cœur du fonctionnement ; la mesure de l'efficacité des prestations a été déployée et des plans d'actions d'amélioration ont été mis en œuvre de façon permanente afin de toujours mieux répondre aux besoins et attentes de ses clients ; le système documentaire a été simplifié pour le rendre plus réactif et plus efficace (à noter, en particulier, l'utilisation optimisée de l'intranet pour faciliter la communication interservices).

AU CŒUR DE LA FORMATION

Parce qu'elle est au contact quotidien des entreprises, la CCI est depuis longtemps soucieuse d'adapter ses formations aux mutations de la société et de l'économie. Elle le fait depuis l'origine à l'IEQT, dont l'expertise reconnue lui permet d'élaborer des plans de formation pour de nombreuses entreprises et de former aux métiers de la qualité des étudiants d'horizons très variés. Elle le fait également au CFH où stages et formations touchent un très large public, ainsi qu'au sein de son service commerce, au Centre d'étude des langues et à l'Atelier des TIC. Dans un monde de la formation en pleine mutation, notamment autour de la notion des acquis de l'expérience, ce court dossier rappelle que, outre le fait qu'elle met en œuvre de nombreux dispositifs de formation gérés ou non par elle, la CCI, pôle de ressources en matière de formation, constitue un réel atout pour les entreprises dans ce domaine.

LA CCI, GUICHET UNIQUE POUR LES ENTREPRISES

Un centre sur lequel les entreprises ne doivent pas hésiter à s'appuyer, d'autant que, prenant la mesure de l'enjeu, la toute récente loi de modernisation sociale va favoriser le principe de la formation tout au long de la vie afin de répondre aux profondes mutations en cours. Parmi les dispositifs disponibles, rappelons brièvement les principaux.

Formations diplômantes ou qualifiantes via l'IEQT et le CFH pour tout public (salariés, demandeurs d'emploi, étudiants, particuliers...) en formation initiale, formation profession-

La CCI de Moulins-Vichy gère de nombreux dispositifs de formation au service des entreprises, se positionnant ainsi comme un véritable centre de ressources en la matière.

nelle continue, formation en alternance (contrats d'apprentissage et de qualification).

✂ Contacts : IEQT (04.70.30.41.43) et CFH (04.70.30.41.44).



Le témoignage d'Hydrodistribution

Entreprise vichyssoise versée dans les systèmes de canalisations Oasys basés sur un concept innovant, Hydrodistribution témoigne du double apport de l'IEQT dans sa démarche qualité, d'abord commencée en interne par les cadres du management : « Jusqu'à présent, nous avons accès aux marchés publics via les entreprises de pose certifiées, explique Christian Payet, directeur technique (notre photo). Mais, pour y accéder directement et nous développer, nous allons devoir nous-mêmes obtenir l'ISO 9001. Aussi avons-nous fait appel à l'IEQT pour parfaire notre connaissance de cette norme dans sa version 2000. Notre choix tient à la souplesse des modules d'une à deux journées que propose l'IEQT et qui évite de mobiliser trop longtemps une personne sur la démarche. J'ai donc suivi deux premiers modules en novembre et en décembre dernier. Entre les deux, nous avons mené une analyse de nos différentes missions et tâches, et j'ai pu constater avec satisfaction que le second module était parfaitement en phase avec nos besoins. Deux autres modules vont compléter ma formation dans les prochaines semaines et, en parallèle, un stagiaire de l'IEQT, qui prépare sa licence professionnelle d'animateur qualité et qui est déjà venu avant Noël découvrir l'entreprise durant quinze jours, va nous aider à mettre en place les premiers éléments qui nous permettront d'engager des actions correctives et, à terme, d'envisager la certification. »



APPRENTISSAGE, MODE D'EMPLOI

Un contrat d'apprentissage est un contrat de travail qui repose sur une entreprise et un centre de formation des apprentis (CFA) et s'adresse aux jeunes de 16 à 25 ans. D'une durée de deux voire trois ans, il doit être signé entre le 1^{er} juillet et le 1^{er} novembre, sachant que les cours en CFA commencent, en principe, entre le 15 septembre et le 1^{er} octobre. Cette formation en CFA est financée principalement par la Région et les entreprises par le biais du versement de la taxe d'apprentissage.

Rémunération de l'apprenti : elle est déterminée en pourcentage du Smic ou du minimum conventionnel (s'il est supérieur) et en fonction de l'âge et de l'avancement de la formation (17 ans et moins : 25% la 1^{ère} année, 37% la 2^e, 53% la 3^e ; 18/20 ans : 41%, 49% et 65% ; 21 ans et plus : 53%, 61% et 78%). L'apprenti a droit à 5 semaines de congés payés. À la fin de son contrat, l'employeur peut lui en proposer un nouveau (ou une prolongation en cas d'échec à l'examen). L'apprenti touche l'allocation chômage pendant sa recherche d'emploi.

Avantages pour l'entreprise :

- Exonération des cotisations sociales
- Soutien à l'effort de formation (1.524€ si l'apprenti a moins de 18 ans, 1.829€ s'il a plus)
- Aide à l'embauche : 914€ si l'embauche est confirmée, si l'entreprise compte au plus 20 salariés et si l'apprenti n'était titulaire d'aucun diplôme de second cycle (sauf CAP et BEP).

L'aide de la CCI : en amont de tout contrat relevant d'une activité commerciale, la CCI accompagne les entreprises dans toutes les procédures administratives. **1)** Elle analyse la validité de la demande de l'entreprise, lui fournit la demande d'agrément, veille à ce qu'elle soit complète puis la transmet à la Direction du travail et de l'emploi (DDTE). **2)** Elle adresse un contrat vierge à l'entreprise, veille à ce qu'elle le remplisse correctement et le transmet au CFA concerné. **3)** Ce contrat rempli par le CFA, elle l'adresse à la DDTE et, si celle-ci est d'accord, remet le contrat aux partenaires concernés (employeur, apprenti, DDTE/Dares, Urssaf, CFA, inspecteur d'apprentissage, caisses de retraite).

► Formations interentreprises :

ces formations sont mises en œuvre dans le cadre des domaines d'intervention spécifiques de notre CCI, présentés dans son **Agenda Formation** : langues étrangères (CEL, tél. 04.70.35.40.42), Hôtellerie-Restauration (CFH, tél. 04.70.30.41.44), Management Qualité-Sécurité-Environnement (IEQT, tél. 04.70.30.41.44), création/reprise d'entreprise, TIC (technologies de l'information et de la communication), ainsi que dans le cadre de son partenariat avec les **CCI de Montluçon-Gannat** et de **Clermont-Ferrand-Issore** : gestion prévisionnelle des emplois et des

compétences, commerce international, logistique, achats, gestion des relations client, etc.

Formations intra-entreprise : la CCI se tient à la disposition des entreprises pour élaborer avec elles des actions de formation "cousues main" à partir de leurs besoins spécifiques. Elle travaille en partenariat avec des experts dans une gamme de domaines d'intervention très étendue. **Sigolène Ludon, conseillère en formation**, se tient à la disposition des entreprises pour les accompagner dans la mise en œuvre de leurs actions de formation. ■

✂ Contact : Service Formation
Tél. 04.70.30.41.14.

■ TAXE D'APPRENTISSAGE : NE TRAÎNEZ PAS !

Si, par l'effet combiné des lois de décentralisation et de modernisation sociale, le système de collecte de la taxe d'apprentissage change à partir de cette année (la collecte se fait désormais sur une base régionale et non plus nationale), la CCI demeure l'interlocuteur privilégié des entreprises pour les guider dans le calcul et le versement de cet impôt.

Effectuer votre versement global à la CCI est d'abord un gage de **sécurité** : le bordereau de versement de la taxe d'apprentissage est contrôlé par les services de la CCI. La procédure est également empreinte de **simplicité** : vous émettez un seul et unique chèque que vous joignez à votre déclaration adressée à la CCI, laquelle transmet votre déclaration directement au centre des impôts concerné. Pour la **traçabilité** de toute l'opération, la CCI vous fournit un double de ces documents pour vos archives, ainsi qu'un état récapitulatif du traitement de la taxe. Votre taxe sera ainsi versée dans le plus total respect de vos choix et chaque établissement sera informé de l'origine des fonds qui lui seront versés (pensez à écrire très lisiblement le nom et l'adresse des écoles que vous avez choisies).

Très important : votre paiement doit être enregistré et effectué **impérativement avant le 28 février**.

Vous pouvez également effectuer cette formalité en ligne sur **[www.moulins-vichy.cci.fr/actualite/taxe d'apprentissage](http://www.moulins-vichy.cci.fr/actualite/taxe_d'apprentissage)**. **Passé cette date**, vous devrez payer directement aux services fiscaux et **vous ne pourrez plus affecter le montant de votre taxe aux établissements de votre choix**.

C'est pourquoi nous vous invitons à anticiper dès à présent l'échéance. Les services de la CCI sont à votre disposition. N'hésitez pas à les solliciter. **Tous renseignements au 04.70.35.40.64** ou par mail (**taxeapprentissage@moulins-vichy.cci.fr**).

SUR LA VOIE DE LA VAE

○ Après des études d'électronique (lui ayant valu un BTS) et une formation de responsable de fabrication industrie, entrecoupées par deux années de chômage, **Aziz Oukassoui** a d'abord travaillé comme technicien en micro-informatique à Clermont-Ferrand pendant un an avant d'entrer en juillet 1998 à la Sagem (Montluçon) où, par formation interne, il est devenu technicien qualité. Puis, en janvier 2000, il rejoint NSE Services (Abrest) où il exerce la même fonction et, un an plus tard, se retrouve promu responsable qualité chez EBA, fabricant de cartes électroniques à Montluçon. Mais il se retrouve au chômage en mars 2003. *« J'ai voulu rebondir en faisant valoriser mes acquis. Sur les indications de l'université de Clermont, je me suis donc adressé à l'IEQT où je suis des cours (35 jours sur six mois) pour m'aider à valider les trois unités d'enseignement manquantes pour l'obtention de la licence professionnelle d'animateur qualité. Grâce au dispositif de la VAE, j'ai validé directement les autres unités. Je cherche à nouveau du travail en espérant que cette VAE me vaudra, à 33 ans, de retrouver un bon emploi. »*



▲ Aziz Oukassoui

La validation des acquis de l'expérience (VAE) permet à toute personne de demander la reconnaissance de son expérience professionnelle. Trois parcours, trois témoignages.

○ **Jean-Luc Rolland**, quant à lui, a effectué toute sa carrière à la SNCF de Nevers, où il est entré comme apprenti en 1979 et où, après un concours interne, il a bénéficié d'une formation de niveau bac + 2. Devenu chef

d'équipe puis d'unité, Jean-Luc Rolland a suivi de nouvelles formations internes (à Lille et à Tours) afin de devenir, en 1998, responsable qualité "matériel et traction". *« Je voulais valider mes acquis, mais je n'ai pas trouvé »* ➤

Des expériences et des compétences reconnues

Déjà bien installés ou plus récents, les dispositifs permettant de reconnaître la formation tout au long de la vie sont multiples et la CCI y est impliquée. Passage en revue.

- Définie par la loi de modernisation sociale de 2002, **la validation des acquis de l'expérience (VAE)** est désormais inscrite dans le droit du travail. Dans le cadre des certifications auxquelles elle prépare au sein de l'IEQT et au CFH, la CCI analyse les demandes, informe les candidats sur le dispositif et sert de relais aux services valideurs (Université, DRTEFP/Afpa...) et aux points-conseil en VAE. Toute personne pouvant justifier de 3 ans d'expérience professionnelle en rapport avec le domaine visé peut emprunter la voie de la VAE, qui, après passage devant un jury, permet d'obtenir un diplôme, un titre ou certificat de qualification. Elle permet également d'accéder directement à un cursus de formation sans justifier du niveau d'études ou des diplômes et titres normalement requis.

- Pour les formations qualifiantes sanctionnées par le ministère en charge de l'emploi, des **certificats de compétences professionnelles (CCP)** doivent être obtenus. Un nombre défini de CCP est nécessaire pour obtenir un titre donné (par exemple 4 CCP pour la formation qualifiante "service" du CFH). Ils consistent en une mise en situation (réelle ou reconstituée) de la personne (demandeur d'emploi, salarié, travailleur indépendant) et des épreuves complémentaires.

- La reconnaissance des compétences professionnelles des salariés a été, pour sa part, développée par l'ACCP (Association pour la certification des compétences professionnelles) créée en 1998 à l'initiative du réseau des chambres de commerce et d'industrie pour permettre la certification de compétences des individus dans le respect de la norme européenne EN 45013. La CCI de Moulins-Vichy, qui héberge un centre de validation intégré au réseau ACCP, est apte à délivrer aux salariés, travailleurs indépendants et demandeurs d'emploi ayant suivi un parcours de certification des **certificats de compétences en entreprise (CCE)** qui ont une valeur nationale. Ils sont des reconnaissances de l'expérience acquise – par la constitution d'un "portefeuille de preuves" – dans un domaine clairement identifié (service clients, vente, management...) et non pas un diplôme.

- Quant aux **certificats de qualification professionnelle (CQP)**, ils sont mis en place par les branches professionnelles (hôtellerie, via le CFH ; métallurgie ; etc.) pour permettre aux salariés de ces branches d'identifier leurs compétences et connaissances très spécialisées en situation de travail. Les CQP sont basés sur des tests et des examens et interviennent au terme d'un parcours de formation individualisé, par exemple par alternance.

► la solution tout de suite. C'est Jean-Louis Guérin, un collègue connaissant l'IEQT, qui m'a orienté vers cet institut (qui dépend de l'université de Clermont-Auvergne, région à laquelle Nevers est rattachée) et sa licence professionnelle d'animateur qualité de niveau 2. En septembre dernier, je suis passé devant un premier jury à l'IUT de Montluçon puis devant un second à Clermont-Ferrand. Je leur ai décrit concrètement mon travail, et j'ai obtenu mes unités. Cette VAE, c'est plus pour ma satisfaction personnelle que pour monter en grade, le mien étant déjà supérieur à celui que la VAE m'aurait valu... »

○ Baccalauréat de construction mécanique en poche et service national effectué, **Laurent Mazaud** est entré dans le fief limougeot de l'électricien Legrand en 1989 comme régleur à l'atelier visserie. S'intéressant à la qualité, il a demandé un congé individuel de



▲ Jean-Luc Rolland.

formation (CIF) à son employeur et la formation au management qu'il a suivie au Centre d'études supérieures industrielles de Limoges lui a permis d'entrer au service qualité Legrand comme technicien de la maîtrise documentaire. Trois ans après, il a intégré la qualité en conception, animant la qualification des composants métalliques, fonction qu'il a assurée pendant six ans. C'est alors que Legrand lui propose d'animer le projet de certification ISO 9001-2000 sur une dizaine de sites (soit plus de 1.700 personnes). « Au total, à 37 ans et en quinze années d'activité professionnelle, j'ai peut-être bénéficié de six mois de formation interne (sans compter le CIF). Tout le reste,



▲ Laurent Mazaud.

c'est vraiment de l'expérience, une expérience dont je fais d'ailleurs bénéficier des élèves de différents IEQT (Rocheffort, Vichy et bientôt Rodez). Alors, à une époque où le monde de l'industrie évolue très vite, je me suis dit qu'il n'était sûrement pas inutile de valider cette expérience. En accompagnant un stagiaire à l'IEQT de Vichy. On m'a parlé de la VAE. J'ai présenté ma fonction et mes connaissances devant un premier jury à l'IUT de Montluçon et je passerai devant un second jury dans les semaines à venir. J'ai tout à y gagner pour un minimum de contraintes... » ■

✓ Contact VAE : Service Formation
Tél. 04.70.30.41.56

L'UDOTSI EN QUÊTE DE PROFESSIONNALISATION

Pour améliorer ses services, l'Udotsi¹ s'est tournée vers l'IEQT pour l'accompagner dans sa démarche qualité. Détails.

À l'initiative de leur fédération nationale, les Udotsi se sont lancées, il y a un peu plus de deux ans, dans une démarche qualité visant moins la certification que l'amélioration continue des services, avec comme premier objectif la professionnalisation des personnels, souvent frais émoulus de

BTS Tourisme et embauchés en emplois-jeunes. L'Udotsi de l'Allier, que préside François Fradin depuis six ans, compte dix-sept offices de tourisme, soit une quarantaine de personnes. Chaque Udotsi étant libre de choisir sa méthodologie, celle de l'Allier a choisi de commencer par faire réfléchir ces personnes

sur un référentiel qualité propre avant de confier à Patrick Stell, consultant de Mission Tourisme, la tâche de définir, à travers des audits réalisés selon le principe du client mystère, cinq axes d'amélioration : application au quotidien des préconisations du référentiel, transformation des agents d'accueil en conseillers de séjour, collecte et gestion de l'information touristique, présentation des documents envoyés ou remis aux touristes, accueil de la clientèle familiale. Huit offices de tourisme ont été audités en 2002



▲ François Fradin et l'équipe de l'Udotsi
(Agnès Pougnet, Agnès Branle et Martine Virlogeux).

et 2003, et huit autres le seront en 2004. Par ailleurs, dès l'an dernier, l'Udotsi s'est tournée vers l'IEQT de Vichy afin d'engager un partenariat qui a pris deux formes. Tout d'abord, dans le cadre d'un plan de formation global sur 2003 et 2004 (mis en place par l'Udotsi avec le soutien financier de l'Agefos-PME et de la DRTE-FP², qui a mobilisé des fonds européens), une formation au management du système qualité assurée par Lionnel Martellin, consultant mandaté par l'IEQT. Ensuite, le suivi des audits par des étudiants de l'IEQT au cours de la prochaine avant-saison touristique en mai-juin 2004. Agnès Pougnet, animatrice responsable à l'Udotsi à Saint-Pourçain-sur-Sioule, souligne que « même si

la démarche qualité est un projet de longue haleine, l'ensemble du personnel s'est fortement impliqué et, suite aux premières formations, tous ont témoigné qu'ils peuvent désormais travailler mieux et plus facilement ». Deux nouveaux axes d'amélioration continue ont été définis pour cette année : l'aménagement des bureaux d'accueil et l'accueil des visiteurs de langue étrangère. Sur ce dernier point, l'Udotsi projette de faire appel, cette fois, aux formations du Centre d'étude des langues (CEL) en anglais. ■

1. Udotsi : Union départementale des offices de tourisme et syndicats d'initiative.

2. Direction régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation professionnelle.

Dispositif complet à l'IEQT

À l'IEQT, qui assure la majeure partie des formations aux métiers de la qualité, 60% des étudiants suivent une formation en alternance (dont des apprentis), et ce au sein d'une cinquantaine d'entreprises différentes, grandes ou petites et de secteurs d'activité très variés (chimie, aéronautique, agroalimentaire, automobile, cosmétique, médical, BTP, etc.).

Ce pourcentage atteint même 100% dans la formation bac + 4 de responsable qualité suivie par 32 étudiants (20 en environnement et sécurité et 12 en intelligence économique) et dont les partenaires sont EDF-GDF, Atofina (groupe Total Fina Elf), L'Oréal, Air France, Merial, Bosch (Moulins), JCE Biotechnologie (Hauterive), CERF (Bransat), La Compagnie du biscuit (Bessay-sur-Allier), Laboratoire Méchin-Baury (Vichy)...

Quant à la formation bac + 3 d'animateur qualité, elle compte 74 étudiants, dont 29 en alternance (soit 40%) chez Michelin (9 apprentis), Valéo (2 apprentis) ou diverses entreprises locales partenaires depuis plusieurs années consécutives, telles la fonderie PSA (Dompierre-sur-Besbre), Arrivé Auvergne (ex-Bourgoin, Saint-Germain-des-Fossés), Décorétalage (Lurcy-Lévis), LIDV (Vichy) et La Compagnie du biscuit (Bessay-sur-Allier). D'une manière générale, 80 % des apprentis sont dans des entreprises de la région Auvergne.

Par ailleurs, l'IEQT mène des actions de formation à la demande des entreprises, tant dans l'entreprise qu'en interentreprises.

■ LA GRANDE FÊTE DU BÂTIMENT : UNE PREMIÈRE EN FRANCE

Le BTP se porte bien. Mais cette bonne santé, qui se traduit par des carnets de commandes bien remplis, n'est pas forcément synonyme d'embauche de personnel, notamment chez les jeunes. Ce paradoxe, largement évoqué dans les colonnes de notre récent MVE spécial BTP, a conduit l'équipe de la Fédération 03 du BTP, notamment Gilles Forissier, Jean-Pierre L'hospitalier et René Réolon, à imaginer, **du 19 au 27 mars**, la Grande Fête du bâtiment, une semaine entièrement dédiée à la découverte par le public de ce secteur d'activité *. C'est la toute première fois en France qu'une manifestation de ce type est mise en place. D'où la présence du président de la Fédération nationale du bâtiment (FNB, qui fête cette année son centenaire), Christian Baffy, le 26 mars, à la Maison des jeunes de Vichy.

Parmi les temps forts de cette semaine, une fête de l'apprentissage se tiendra le 19 mars à cette même Maison des jeunes de Vichy. Apprentis, maîtres d'apprentissage et parents sont conviés à cette soirée au cours de laquelle sera diffusé un film sur l'apprentissage. À l'issue de la projection, une table ronde se tiendra avec des acteurs du monde du BTP. Cette soirée se terminera par un repas.

Par ailleurs, une exposition se tiendra dans le Centre commercial des Quatre-Chemins (Vichy). Parallèlement, des pièces du Musée du bâtiment de Moulins seront présentées au public dans le hall de la CCI à Vichy.

Quant à l'EMB (École des métiers du bâtiment) de Bellerive, qui célèbre en 2004 ses trente-cinq ans d'existence, elle accueillera toute la semaine, de nombreux scolaires. Pour les tout jeunes, un concours de dessins sur le thème « Imaginez la maison de vos rêves » sera organisé pour eux avec divers lots à gagner. Outre la visite de chantiers, précisons qu'une journée portes ouvertes sera organisée le 27 mars à l'EMB.

* Plusieurs partenaires sont associés à cette manifestation : la CCI-MV, l'agence Vichy Développement, Qualibat, la Fédération régionale du bâtiment, la Ville de Vichy, le Conseil général, l'ANPE...

■ CRÉAPHARM, DÉLOS ET MOINET VICHY SANTÉ S'AGRANDISSENT

○ Nouvelle appellation d'E-Pharma, le repreneur des laboratoires pharmaceutiques Martin-Johnson-&Johnson-MSD de Bessay, Créapharm a concrétisé les espérances de développement qu'avait exposées MVE en novembre 2001 : ayant signé des contrats de sous-traitance avec huit nouveaux laboratoires et augmenté son effectif de 60 à 70 salariés (auxquels s'ajoutent, selon les commandes, quelques intérimaires et CDD), sa production a elle aussi augmenté. Le chiffre d'affaires a ainsi atteint 11 M€ en 2003, malgré un marché très concurrentiel, surtout sur le plan national où l'automédication familiale (les médicaments de Créapharm sont vendus sans ordonnance) n'est pas encore bien entrée dans les mœurs. C'est à la fois pour anticiper la continuation de ce développement et pour mettre ses flux en conformité avec les normes que le site bessaytois de Créapharm (basé à Gannat) s'est doté, à l'été 2003, d'un bâtiment de 1.000 m² (notre photo) qui est venu s'ajouter aux 5.000 existants et où ont pris place un sas, un atelier de maintenance et un espace-tampon de stockage.



○ La biscuiterie de Bessay-sur-Allier, qui emploie une centaine de salariés et figure depuis plusieurs années parmi les tout premiers producteurs français (1^{er} rang pour le biscuit à la cuiller et 4^e pour le boudoir), poursuit son développement (6 à 7% depuis deux ans). Sa production a ainsi atteint quelque 2.450 tonnes en 2003. Du coup, elle a dû agrandir sa surface de stockage : 900 m² se sont récemment ajoutés aux 2.500 existants (notre photo, avec le directeur Jean-Yves Ressot). Délos, qui fut la première biscuiterie française à être certifiée Iso 9002 (en 1993), continue ses efforts en matière de qualité : n'utilisant aucune matière grasse (à part celle contenue naturellement dans les œufs), elle s'oriente vers la mise au point de spécialités à teneur réduite en sucre.



○ La célèbre confiserie vichyssoise, qui emploie une trentaine de salariés, est en train d'édifier un espace de stockage supplémentaire de 546 m² sur son site de Hauterive, afin d'améliorer la gestion de ses produits finis dont une partie est stockée chez un transporteur. Entamés à la mi-janvier, les travaux devraient s'achever en juin prochain.

■ ANNIE CHÔNIER-AUBERGER, PARTENAIRE DE PROXIMITÉ

Recrutement ? Reclassement individuel ou collectif ? Développement local ? Dans ces trois domaines, Annie Chônier-Auberger se veut une consultante proche de ses clients, qui sont principalement les PME-PMI et les collectivités locales. Ainsi ne se contente-t-elle pas de leur fournir des prestations sur mesure et des services à la carte : tel un artisan, elle se veut disponible et réactive et elle aime travailler dans un climat de confiance et de respect. « Je propose un accompagnement personnalisé, dans la durée et avec une méthodologie rigoureuse où la qualité est aussi garantie par le nombre limité de missions que j'accepte. » Par exemple, en matière de recrutement, à l'heure où les techniques évoluent (cf. Internet et autres TIC) et où s'annonce la fin du monopole de l'ANPE, elle privilégie le facteur humain : « Je ne recrute pas seulement des profils mais aussi des personnes. Je prends également en considération le conjoint, dont l'emploi propre peut être un frein à la mobilité de la personne recrutée. » Au cœur de son métier, Annie Chônier-Auberger pratique l'out-placement : « Il s'agit, lors d'un licenciement ou d'un départ négocié, d'offrir au salarié une opportunité pour rebondir mieux et plus vite vers une nouvelle activité professionnelle. En même temps, l'entreprise a l'assurance de réduire les sources de tension en son sein et de préserver son image à l'extérieur. » En ce qui concerne le développement local, Annie Chônier-Auberger travaille en réseau avec Acter-Conseil, conseil en développement des territoires. Originaire de Vichy, Annie Chônier-Auberger est revenue travailler dans la région après plus de dix ans passés au service de cabinets parisiens spécialisés et d'une collectivité territoriale et après diverses formations (notamment élève de l'Essec Management et de l'Institut d'urbanisme de Créteil, elle est certifiée MBTI).
Tél. 06.81.57.85.23 (courriel : annie.chonier-auberger@wanadoo.fr).



CAPRYL PRÉPARE SON EXTENSION

Reprise par Gérard Maldant début 1997 alors qu'elle était en dépôt de bilan avec ses quatre salariés, la société Capryl affiche désormais une santé florissante : son effectif atteint 18 salariés et son chiffre d'affaires est passé de 107.000€ à 3 M€, dont environ 15% réalisés à l'export (principalement en Europe mais aussi au Japon), ce qui la situe au troisième rang français de desserts à préparer. Assisté de Marie-Claude Gondaud, directrice générale, de Carlos Azzi, responsable du service recherche et développement, de Gérard Faure, directeur technique, et de Frédéric Vivier, responsable qualité, Gérard Maldant a créé, à côté des Flans de Vichy des débuts, toute une gamme de préparations (160 références) à base de poudres naturelles (sucre, amidon, farine, cacao, riz, semoule, parfums...) en qualité standard, diététique (standard sans sucre), bio et bio sans sucre. « Notre savoir-faire réside dans le mélange de ces poudres que nous préparons sous plusieurs marques pour plusieurs modes de distribution », explique Gérard Maldant. C'est ainsi que Capryl produit Les Bons Desserts de Vichy pour la GMS, Desserts et Tradition et Desserts d'Antan pour le hard discount, Tante Nanie pour différentes actions commerciales, ainsi que des marques distributeurs avec les recettes propres que lui commandent des groupes comme Carrefour, Casino ou Leader Price, sans oublier Les Flans de Vichy, réservés aux commerces traditionnels. Enfin, la société approvisionne en forts tonnages certains industriels de l'agro-alimentaire, tel Ducros, en bases sucrées.

Heureuse « victime » du succès de ses flans, la société vichyssoise se prépare à quitter ses locaux de la Croix-Saint-Martin, devenus trop petits, pour une vaste unité qu'elle va faire construire à Cusset.

Depuis 2003, Capryl fabrique également des boissons instantanées en poudre commercialisées sous forme de sachets individuels que les enfants peuvent emporter commodément dans leur cartable sans craindre des fuites désastreuses et qu'ils diluent dans de l'eau ou dans du lait selon les parfums choisis (fruits ou cacao). Ces produits ont été primés au Salon international de l'alimentation de Paris en 2000, lors de leur conception. Afin de faire face à son développement, Capryl prépare son déménagement, les 2.000 m² qu'elle loue au parc de La Croix Saint-Martin étant devenus insuffisants. Elle va faire édifier prochainement, sur l'ancien site Arniplast de Cusset (14.000 m²

de terrain), une unité de 3.000 m² dotée d'une hauteur sous plafond mieux adaptée et, surtout, d'une tour de 18 mètres de haut autorisant une élaboration efficace des mélanges de poudres. L'investissement de 2 M€, réalisé avec des capitaux propres (et avec l'appui d'un pool de bailleurs et celui de la Sofred), permettra, en outre, de lancer une nouvelle ligne de fabrication prometteuse, en salé cette fois, la préparation de fonds de sauce en poudre (béchamel, roux, etc.). Cette nouvelle ligne nécessitera l'embauche, à terme, de huit nouveaux salariés. Les travaux, réalisés selon les plans du cabinet vichyssois Alvergnat, commenceront à la fin du printemps et devraient être achevés fin 2004. ■

Produits primés

Gérard Maldant
(à droite)
et quelques-uns
de ses
collaborateurs.



RÉGIE LINGE, PHÉNIX ET MOÏSE

Victime, successivement, d'un incendie et d'inondations (lire page suivante) en 2003, la blanchisserie industrielle de Vichy et Abrest se redresse courageusement.

Dans la nuit du 18 juin dernier, un incendie a détruit la moitié des 2.000 m² d'ateliers que Régie Linge Développement (RLD) loue en plein Vichy (rue du Pré-Fleuri) pour y traiter les 8 à 10 tonnes de linge plat (draps, nappes, etc.) qu'elle collecte chaque jour dans les hôtels et établissements thermaux de la station (une moyenne sur l'année, eu égard au caractère saisonnier de l'activité thermale).

Intelligence économique

Vingt-quatre heures plus tard, tout le personnel du site (une trentaine de salariés permanents et des CDD en saison thermale) était à nouveau à pied d'œuvre, mais soit sous des

chapiteaux dressés en urgence sur le site d'Abrest, soit dans les locaux et avec le matériel qu'acceptait de louer la société Anett à Saint-Germain-des-Fossés - bel exemple d'intelligence économique.

En décembre, c'était au tour du site d'Abrest de connaître un sinistre, l'Allier étant sortie de son lit et recouvrant de 15 centimètres d'eau les installations ultramodernes de traitement, par une quarantaine de salariés, des vêtements de travail (notamment pour Michelin, Fiat-Ivéco, Verdôme, Aventis, Rockwool), ce qui a entraîné la perte de deux journées de production (soit 12 à 13.000 vêtements au total).

Devant ces deux sinistres, la direction de RLD¹ a décidé de réagir en bâtissant une extension du site d'Abrest (construit

en 1990) : 1.800 m² sont en cours de construction pour un démarrage en mai prochain avec du nouveau matériel et avec l'ancien de Vichy qui sera rapatrié ici et remis en état.

Objectif :

10.000 vêtements/jour

Philippe Larpin, responsable du site, précise : « Selon le PPR², nous sommes en zone inondable. Cela signifie que nous devons remblayer et mettre des pilotis en place pour que le nouveau bâtiment soit situé à 1,50 mètre au-dessus du niveau actuel. Il s'agit d'un investissement de 2,5 M€ pour lequel le CEEA a obtenu des aides (régionale et départementale). Par ailleurs, le réseau public d'évacuation des eaux usées étant trop faible pour les deux unités, nous allons être obligés de construire une station de prétraitement et un bassin-tampon sur un terrain que nous devons acheter ou louer à la communauté d'agglomération. Ainsi restructuré, notre établissement, qui a réalisé 4,5 M€ de chiffre d'affaires en 2003, devrait, d'ici trois ans, monter sa production quotidienne jusqu'à 10.000 vêtements de travail. Enfin, ce nouvel établissement sera capable de traiter, à la place de notre établissement lyonnais, la totalité des bobines de tissu essuie-mains que nous collectons et nettoyons en région Rhône-Alpes-Auvergne. » ■

1. 3^e groupe français de la spécialité, RLD compte 28 établissements et quelque 1.800 salariés en France.

2. PPR : Plan de prévention des risques naturels (lire l'encadré page suivante).

Philippe Larpin, responsable du site abrétois de RLD.



INONDATIONS : UN SINISTRE ÉCONOMIQUE

Il faut remonter à 1983 pour trouver un équivalent à cette crue. C'est dans le sud de l'agglomération de Vichy, reconnu à risque par le Plan de prévention des risques naturels (PPR) de 2001 (lire l'encadré), que les entreprises ont été le plus sinistrées, unités industrielles aussi bien qu'établissements hôteliers (campings, hôtels-restaurants, etc.). Ailleurs, à Châtel-de-Neuvre, Moulins, Le Veurdre, ou encore, sur la Loire, à Chassenard et à Diou, ce sont surtout les installations hôtelières qui ont subi des dommages.

• HAUTRIFIL COUPÉE DU MONDE

Principal employeur d'Hauterive, Hautrifil prépare pour 2004 son transfert à Saint-Yorre, le PPR interdisant toute extension sur son site de la source Marceau. La dernière crue l'a rattrapée, personne n'imaginant d'ailleurs une montée des eaux telle qu'il fallut évacuer ses 107 salariés le mercredi 4 décembre et installer une cellule de crise à Vichy

Du 2 au 6 décembre dernier, l'Allier est sortie de son lit, coulant au débit de 1.700 m³ par seconde, touchant particulièrement le sud de l'agglomération de Vichy et causant plusieurs millions d'euros de dégâts. Témoignages.

Développement au Bioparc. Le site n'a pas été accessible avant le samedi 7 décembre et l'activité normale n'est revenue que le mercredi suivant, après un arrêt de production de quatre jours. Pendant cette période, le courant fut si fort, entaillant une zone bitumée sur 1,50 mètre, qu'on ne put accéder aux stocks en barque et qu'on envisagea même le recours à un hélicoptère. La décrue devenue effective, il n'y avait pas de temps à perdre : le week-end du 7 au 8 décembre fut employé à nettoyer les installations qui avaient baigné dans 30 cm d'eau et de boue. Côté stock, les pièces non traitées (ressorts et pièces diverses pour l'automobile) furent perdues. Il



fallut encore trois semaines pour nettoyer le site, et les dernières traces de la crue ne disparaîtront ➤

LE PPR POUR LIMITER LES DÉGÂTS

Le Plan de prévention des risques naturels (PPR) de l'agglomération de Vichy est en vigueur depuis le 26 juillet 2001. Il peut être consulté à la DDE et dans les mairies concernées, et ses contraintes sont bien sûr spécifiées sur les certificats d'urbanisme. Il établit un classement des zones inondables par l'Allier selon leur degré d'urbanisation et l'aléa d'inondation.

Le PPR régit aussi depuis 2001 les constructions nouvelles : elles sont interdites sur les zones d'aléa très fort, les zones d'expansion de crues non bâties et les zones urbanisées d'aléa très fort. Sur ces dernières, une exception a été faite pour le secteur des guinguettes de Vichy, où des extensions sont possibles mais limitées à 20% de l'emprise des bâtiments existants – aux risques

et périls des exploitants (la crue de décembre a d'ailleurs totalement emporté Le Tahiti...).

Les constructions sont toujours interdites dans la zone urbanisée d'aléa moyen, mais l'extension, dans la limite des 20%, est possible pour les établissements économiques ; cette zone comprend une sous-zone à Abrest (secteur de la Tour et site Ligier) où les extensions sont admises en surélévation (par pilotis ou remblai) d'au moins 20 cm au-dessus de la cote de crue maximale. Enfin, dans la zone urbanisée d'aléa faible, les extensions sont possibles, toujours dans la limite des 20% du bâti, ainsi que les constructions nouvelles, si elles sont implantées au-dessus de la cote de crue maximale.

- que fin février. Au total une note d'environ 610.000€, mais – c'était impératif – la production est repartie le plus vite qu'il fut possible.

• LE CAMPING DENEUVRE SOUS LA GRANDE MARÉE

À Châtel-de-Neuvre, la submersion du camping de Dick Van den Bovenkamp (comme celle de son collègue de La Courtine) a été rapide mais courte. Elle n'en a pas moins causé 28.000€ de dégâts (plantations emportées, trois emplacements disparus et une quinzaine d'autres menacés, etc.), sans compter la boue déposée partout, ou encore les sanitaires à nettoyer de fond en comble. « *Maintenant il faudrait renforcer la berge pour sécuriser l'extrémité du terrain, mais nous sommes ici dans la Réserve naturelle : est-ce que des travaux seront possibles ?* », s'inquiète le Néerlandais, qui redoute plus les contraintes administratives que la lutte contre les eaux, traditionnelle dans son pays.

• FERMETURE ANTICIPÉE À L'HÔTEL-RESTAURANT DU PONT-NEUF

Jean Ducroix n'ignorait pas que les crues ont une grande ampleur au Veurdre : en 2000, il avait fait construire hors eau le nouveau bâtiment d'hôtellerie. Mais, pour les autres locaux, les dégâts du 5 décembre sont estimés à près de 76.000€ : piscine, tennis, salle de séminaires, sauna, chaufferie, réserves, chambres du personnel et cave à vin, rien n'a été épargné. « *Nous avons dû fermer l'établissement le 5 décembre au lieu du 16, d'où une perte d'exploitation qui nous obligera à prendre un prêt-relais en attendant les dédommagements. Et le plus grave reste la perte d'environ la moitié de notre cave à vins, que nous aurions pu sauver si nous avions eu plus de précisions sur le niveau de la crue.* » ■

■ LUDOVIC LECLERCQ À L'INTERNATIONAL

Après le départ de Marc Archambault, qui a rejoint la CCI de Foix, le service international de la CCI de Moulins-Vichy est tenu par Ludovic Leclercq, arrivé du Nord à la mi-janvier fort de divers diplômes (DUT de gestion des entreprises et administrations et IUP Sciences de la gestion avec spécialisations entrepreneuriales et



▲ Ludovic Leclercq remplace Marc Archambault.

marketing, et DESS Management international) et d'une bonne expérience à l'export avec notamment des stages à l'Agence régionale de développement du Nord (où il était en charge de la filière Canada) et dans les CCI françaises du Canada (conseil aux entreprises françaises et promotion des régions) et du Maroc (prospection, recherche de partenaires et mise en relation). Ludovic Leclercq souhaitait poursuivre son expérience en CCI : « *J'ai été séduit par le dynamisme et la simplicité des gens de la Chambre et par la mission qui m'est confiée, notamment le conseil aux entreprises et la filière Grande-Bretagne.* »

■ DES STANDS COLLECTIFS À SAISIR

La CCI de Moulins-Vichy propose, à ses entreprises ressortissantes, des stands collectifs Auvergne sur divers salons de sous-traitance industrielle programmés en 2004, à commencer par le **First** de Nantes qui s'ouvre pour la première fois, du 16 au 18 mars, aux entreprises extérieures à la région Bretagne-Pays de Loire. Suivra, du 11 au 14 mai à Lyon Eurexpo, la 14^e édition d'**Alliance**, troisième salon européen en importance après la Foire de Hanovre et le Midest, mais le premier en densité avec ses 600 exposants et ses 16.500 visiteurs en 2003 (déplacement placé sous la houlette de la CCI du Puy-Yssingeaux) ; Alliance est accompagné d'Industria, le salon de l'adaptation des sites industriels, et de Production, le salon des solutions techniques. Viendront encore **Proceed** en octobre à Nancy, le **Midest** en novembre à Paris (avec la CCI de Thiers) et enfin **Pollutec**, du 30 novembre au 3 décembre à Lyon Eurexpo. Une réunion d'information sur ces stands collectifs et sur l'évolution du marché de la sous-traitance est organisée le 12 février au soir à Moulins et le 13 février au matin à Vichy. Pour tous renseignements et inscriptions, s'adresser à Laurent Talon (tél. 04.70.35.40.32).

■ UN INTERLOCUTEUR FISCAL UNIQUE POUR LES ENTREPRISES

La DGI (Direction générale des impôts) met en œuvre la réforme dite de « l'interlocuteur fiscal unique » (IFU) pour les professionnels et les particuliers. En ce qui concerne la circonscription, il est ainsi créé à Moulins depuis le 1^{er} janvier 2004 une Recette divisionnaire élargie (RDE), placée sous la responsabilité de Paul Astruc, receveur divisionnaire. En plus de ses attributions actuelles de recouvrement des taxes et impôts, la RDE de Moulins (comme celle de Montluçon) prendra en charge la gestion courante des dossiers des professionnels (notamment les entreprises industrielles et commerciales) qui était jusqu'ici assurée par les centres des Impôts.

LE RENOUVEAU DE DÉNA

Tous les lecteurs assidus de *MVE* connaissent bien Réussir en Bourbonnais (créé en 1989), VBID (Val de Besbre Industrialisation et Développement, créée en 1991) et Déna (créée en 1993). Cependant, depuis le début de cette année, les entreprises qui en sont les adhérentes ont regroupé leurs forces sous une même bannière, celle de Déna, mais avec toujours un seul but, le développement économique local en association avec les organismes existants (CCI, collectivités locales, etc.).

Déna a mis en place un nouveau bureau, que préside Didier Luminet (VVS), assisté de Daniel Marchand (Jouanin-Marchand), vice-président, et de Laurence Viallet (Capsa), vice-présidente chargée de la commission Réussir en Bourbonnais ; Frédérique Goigoux (MG Associés)

Échanges d'expériences

et Alexandre Planques (Transports Bourrat), trésorière et trésorier adjoint ; Pierre Rives (PR Conseil) et Jean-Pierre Méténier (2C2M), secrétaire et secrétaire adjoint. Le reste du conseil d'administration est constitué d'Alain Chaurang (Transeuropa Courses), Bruno Charier (DST) et Serge Lamy (Carrière de La Fauchère). Les activités que va mettre en œuvre l'association Déna nouvelle prolongeront celles précédemment développées par chacune de ses composantes. En particulier, Réussir en Bourbonnais se transforme en commission interne de Déna afin de poursuivre sa mission d'accueil et d'accompagnement des jeunes créateurs/repreneurs d'entreprise. Par ailleurs, ainsi renforcée, Déna va poursuivre et développer les échanges d'expériences, les visites d'entreprise, les

réunions d'information sur des problématiques d'actualité (droit, fiscalité, environnement, etc.), le montage d'actions collectives (salons, forum, carrefours d'affaires, etc.) et le parrainage des créateurs d'entreprise.

Déna, qui regroupe déjà dans sa nouvelle formule une quarantaine d'adhérents, va encore élargir son assise au sein de son aire de rayonnement, le Nord-Allier. Les entreprises qui, avant de rejoindre l'association, souhaitent se renseigner sur elle peuvent utilement

consulter son site Internet, réalisé par André Rives et récemment actualisé. On y trouve la présentation, en une page vitrine, de chaque membre, un système de bourse d'emplois interactive et une bourse d'affaires, des adresses pour s'informer et se former en ligne, des dates de salons, des actualités diverses et les réunions à thème. Le calendrier des prochaines actions est le suivant :

- **le 3 mars**, la commission Réussir en Bourbonnais organise, en liaison avec l'Atelier des TIC, une réunion de 17h30 à 19h à la CCI de Moulins sur l'*e-administration* : *Comment régler vos formalités administratives en temps réel par Internet ?*, avec David Barthe, du cabinet Tactis.

- **le 6 avril**, une réunion sera organisée de 17h30 à 19h à la CCI de Moulins, en collaboration avec EGS Bourbonnais sur l'*ouverture du marché de l'énergie électrique en France le 1^{er} juillet*

L'association Dynamique Économique Nord-Allier (Déna) est, désormais, une structure entièrement nouvelle, dotée d'un nouveau bureau et regroupant deux autres clubs d'entreprises impulsés par la CCI.



▲
Didier
Luminet.

2004 : comment comprendre les offres et les comparer ?

- **le 20 avril**, Christophe Caux, de l'Ifma, interviendra sur la *GPAO*, de 17h30 à 19h à la CCI de Moulins.

- **le 4 mai**, visite du site et présentation des activités de Désamais de 10h à 12h.

- **le 18 mai**, la commission Réussir en Bourbonnais organise une réunion de 17h30 à 19h à la CCI de Moulins, sur le thème *Comment booster votre développement commercial en utilisant les outils de la communication ?*, avec Laurence Viallet, de Capsa.

- **le 8 juin**, la commission Réussir en Bourbonnais organise une réunion de 17h30 à 19h à la CCI de Moulins sur le thème *Comprendre et anticiper les prélèvements obligatoires*, avec Frédérique Goigoux, de MG Associés.

- **le 23 juin**, toute la journée, visite du centre d'essais et des pistes de Michelin à Ladoux. ■

LES MILLE MÉTIERS D'ACTIF ENSEIGNES

L'enseigne, moyen de communication irremplaçable pour les entreprises, est aussi une activité à part entière. Visite chez le fabricant de Creuzier-le-Neuf, Actif Enseignes.

pas en reste ici : présente de la conception de l'enseigne avec sa représentation virtuelle en situation) jusqu'à la découpe numérique des lettrages et des décors dans les vinyles adhésifs colorés qui ont remplacé les peintures traditionnelles.



▲ Jean-Luc Vincent.

▼ Fabrication sur mesure par des salariés polyvalents.



l'électricité pour le montage des tubes haute tension. Il faut aussi s'adapter à une demande très diversifiée, nos clients étant aussi bien les commerçants et artisans que les professions libérales et les collectivités locales. Quelques particuliers nous ont même demandé des décors néon...

Jean-Luc Vincent est tombé dans l'enseigne il y a maintenant 28 ans. Il en est d'autant moins sorti qu'en 1994 il a créé Actif Enseignes avec trois associés et en est devenu à la fois le patron, le bureau d'études et le technico-commercial. « Notre travail est très prenant, car chaque enseigne est fabriquée sur mesure - nous sommes des artisans - et elle associe le travail des métaux pour les structures de base, celui des plastiques et des adhésifs vinyle, et

Renouveler l'enseigne

« Et, après la fabrication, reprend Jean-Luc Vincent, il y a la pose, puis le suivi, qui n'est pas moins important. Mais, avant tout cela, il y a eu la mise au point du projet d'enseigne pour l'adapter à son environnement et au budget prévu, un travail de conseil où l'on peut être amené à proposer au client la décoration de ses véhicules, voire une signalétique d'accès pour mettre en valeur l'enseigne. Pour être vu, il faut parfois mettre les moyens. Les franchisés et les grands groupes ont compris cela, pas toujours les petites entreprises, qui oublient qu'une simple enseigne permet déjà d'avoir pignon sur rue. »

L'ensemble de ces prestations a permis à Actif Enseignes de fidéliser une clientèle sur l'Allier et les départements périphériques. Son marché n'est cependant pas extensible puisque de nombreux commerces disparaissent ou sont remplacés par des franchisés qui ont déjà leurs fournisseurs d'enseignes. En revanche, l'apparition des nouvelles professions, liées aux technologies de l'information et de la communication, a redonné un peu d'éclat au métier. Enfin, l'application de la quadrichromie, que Jean-Luc Vincent propose d'ores et déjà, devrait renouveler l'enseigne - qui demeure irremplaçable, même à l'époque d'Internet. ■

Informatique omniprésente

Ainsi dans le bâtiment de 500 m² de l'ancien atelier-relais mygale qu'Actif Enseignes occupe depuis 2001 sur la ZAC des Ancizes à Creuzier-le-Neuf, ses quatre salariés sont polyvalents et la machine numérique à découper n'est pas loin de la scie manuelle à chantourner. L'informatique n'est cependant

FLASH-BACK

Cette rubrique, qui balaie l'actualité économique des dernières semaines, est nourrie d'informations recueillies par la rédaction de MVE ou puisées dans la presse, essentiellement dans La Montagne (L.M.)

• **HYDROTEC RENFORCE LE SITE PRÉFAC.**— Repreneur de la société dompieroise Préfac en 1997, puis de quatre autres entreprises de la région Alberto Ferreira vient de créer Hydrotec TP France en joint-venture avec le groupe allemand du même nom. La nouvelle société commercialisera, sur la France et trois autres pays européens, du matériel de voirie en fonte. Installée sur le site de Dompierre, elle sera, comme les autres sociétés reprises, complémentaire des productions à base de béton de Préfac. *L.M.*

• **CMS SE REDÉPLOIE.**— CMS (Chaudronnerie métallerie salignoise) et ses seize salariés viennent de s'installer dans un nouveau bâtiment dont le terrain a été acquis puis viabilisé par la commune de Saligny et la communauté de communes de Sologne Val-de-Besbre. Les installations de la PME dirigée par Gilles Coulon passe de 1.300 m² à 3.000 m², ce qui souligne bien son développement. *L.M.*

• **LE RETOUR D'AKOTRONIC.**— Placée en redressement judiciaire en novembre 2002, suite à la défection d'un client, la société yzeurienne d'électronique vient d'obtenir la validation de son plan de redressement par le tribunal de commerce. Michel Maillé, le fondateur-dirigeant d'Akotronic, impute d'abord la réussite du plan à la fidélité de ses clients et au soutien de sa banque. Parmi les nouveaux produits qui assureront l'avenir de l'entreprise, citons des feux de signalisation à base de diodes actuellement testés par la SNCF. *L.M.*



▲ CMS vient de déménager, toujours à Saligny-sur-Roudon.

• **TVE.**— Déjà implantée à Montmarault avec une plateforme de distribution, la SATVE, forte de 60 salariés et notamment spécialisée dans le transport de viande pendue, va déménager de Saint-Martin-d'Estréaux pour s'installer à Lapalisse sur l'ancien site du volailler Fléchar. À noter aussi que le transporteur varennois Lassalle (40 salariés) va s'installer à demeure sur le nouveau parc logistique de Saint-Loup pour développer ses prestations logistiques en expansion.

• **SOMAB SERRE LES BOULONS.**— Repli persistant des investissements industriels et

concurrence accrue des fabricants asiatiques : le marché de la machine-outil est à nouveau en crise, contraignant le fabricant moulinois Somab à licencier un quart de ses 96 salariés, soit 26 personnes. Le dernier plan social remonte à 1993, peu après l'intégration de Somab dans le groupe Cato au côté de Cazeneuve, Cincinnati, Hernault et Somab Services.

L.M.

• **LES ETS MAÎTRE REPRIS.**— Constructeur de remorques agricoles à Rongères, l'entreprise Maître, placée en redressement judiciaire en novembre dernier, vient d'être reprise par Armor-

ACTUALITÉ

► Atlantique. Ce groupe breton, lui aussi spécialisé dans le matériel agricole, devrait poursuivre l'activité du site, non sans avoir licencié 16 des 67 salariés existants.

L.M.

• **LE BOCAGE INTERCOMMUNALISÉ.**— Les toutes nouvelles communautés de communes du Bocage viennent d'élire leurs présidents : Yves Simon, député de l'Allier et conseiller général du canton du Montet, à la tête de Bocage Sud (14 communes), et Xavier Boudot, adjoint au maire de Bourbon, à la tête de Bocage Nord (11 communes). La Préfecture avait dû arrêter les péri-

mètres en juin dernier, car aucun consensus n'était apparu malgré quatre années de débats, notamment autour de deux communes du canton du Montet qui, à défaut d'une intercommunalité réunissant tout le Bocage, souhaitaient rejoindre la structure correspondant à leur bassin d'activités, c'est à dire Bocage Nord, centré sur Bourbon-l'Archambault.

À noter aussi que la communauté de communes du pays de Lévis (Lurcy-Lévis et sept communes environnantes), en place depuis le 1^{er} janvier, est présidée par François Coignet, adjoint au maire de Lurcy-Lévis.

L.M.



▲ Les établissements Maître ont été repris par le groupe breton Armor-Atlantique.

Indicateurs économiques

Parce que les indicateurs économiques de base sont devenus d'un usage quotidien pour la gestion de l'entreprise, MVE publie désormais les plus significatifs. La sélection et l'actualisation de ces derniers est réalisée par les deux centres de documentation et d'information (CDI) de la CCI-MV, où d'autres données chiffrées plus spécifiques sont disponibles (tél. 04.70.35.40.24 ou 04.70.30.41.24).

- Prix à la consommation (base 100 en 1998) : 109 (décembre 2003), variation de +2,2% sur 12 mois.
- Taux d'inflation sur 2003 : 2,1%.
- Indice du coût de la construction : 1.203 (3^e trimestre 2003), moyenne de 1.190).
- Plafond mensuel de la sécurité sociale 2004 : 2.476€.
- SMIC horaire brut à compter du 01/07/03 : 7,19€.
- Taux de chômage dans l'Allier en novembre 2003 : 9,2% (Auvergne : 8,3% ; France : 9,6%).

Des entreprises performantes



• La piste d'essais de Lurcy-Lévis, la plus longue ligne droite d'Europe.



• Le centre de chute libre, à Lapalisse, premier de sa catégorie en Europe.



• Le parc d'attractions et animalier Le PAL, près de Dompierre-sur-Besbre, deuxième site le plus visité en Auvergne.



• Les thermes de Vichy et de Bourbon-l'Archambault, des établissements phares de l'Allier.



• La Loge des Gardes, station de sports d'hiver de la Montagne bourbonnaise, mise également sur des activités d'été, notamment la glisse sur herbe.



• L'arboletum de Balaire, à Villeneuve-sur-Allier, l'un des plus anciens parcs botaniques et floraux de France (1804). 2.500 variétés de plantes.



• Le château de La Palice, l'un des fleurons du patrimoine de l'Allier.

Photos : Groupe Neptune, Ville de Vichy, Arboletum de Balaire, Le Pal, Wendy Smith et D.R.

DES TIC CONSULAIRES POUR TOUS À MOULINS FOIREXPO

Comme chaque année, notre Chambre était présente à Moulins Foirexpo grâce à son stand modulaire. Cette année, le thème retenu était celui des techniques de l'information et de la communication (TIC). Pour les entrepreneurs il s'agissait de trouver, au fil des trois modules, les réponses à leurs questions sur Internet, l'informatique et les logiciels liés à leurs activités et de s'approprier aisément ces outils au fil de rencontres avec des professionnels. Premier de ces modules, une version *light* de l'Atelier des TIC qui a assuré une permanence du lundi au vendredi (de 16h à 18h) pour présenter services et sites spécifiques sur différents thèmes (création-reprise, droit, fiscalité, social, secteurs d'activité, annuaires thématiques, actualités générales et professionnelles, partenaires institutionnels, etc.). Les deuxième et troisième modules, consacrés respectivement à l'industrie et aux secteurs commerce-hôtellerie-restauration, ont mis en valeur, à travers panneaux et vitrines, les savoir-faire des entreprises de la circonscription, et disposaient chacun d'un accès Internet à des sites dédiés. En outre, en cœur de semaine (hors de la foule du grand public), la CCI de Moulins-Vichy a proposé des animations consacrées à l'accueil des créateurs, à l'e-administration et à aux logiciels adaptés à chaque secteur d'activité.



▲ La rue d'Allier à Moulines.

FÊTES DE FIN D'ANNÉE : L'UNION FAIT LA FORCE

Les unions commerciales ont fait bloc pour proposer des animations attractives et qui se sont distinguées par des actions de communication particulièrement bien ciblées et valorisées par des supports professionnels de qualité.

Ainsi, l'association des commerçants Moulines Centre de vie a proposé deux cahiers-programmes dans les suppléments dominicaux de *La Montagne*. Le même type d'action a été mis en place par la jeune association Vichy Promotion qui regroupe dans un partenariat novateur la CCI, la Ville, le centre des Quatre-Chemins ainsi que les groupements de commerçants et d'hôteliers-restaurateurs. À Cusset, les quarante commerçants qui portent le renouveau de l'association Cusset Actif ont financé plusieurs parutions dans la presse gratuite. Ces actions, qui s'appuyaient aussi sur des campagnes d'affichage ou des émissions de radio régionales, ont contribué à promouvoir et valoriser l'offre commerciale des centre-villes.

Partenariat renforcé

Autre orientation, elle aussi activement soutenue par la CCI-MV : une collaboration renforcée entre les associations, les municipalités et les comités des fêtes qui ont compris que l'union faisait la force. Le lancement du premier marché de Noël semi-nocturne de Saint-Germain-des-Fossés revient ainsi au partenariat des commerçants et du comité des fêtes. À souligner encore l'effort des municipalités pour illuminer en milieu rural les bourgs et rendre plus festive la fréquentation des commerces des unions locales qui, de Lurcy-Lévis au Mayet-de-Montagne, ne furent pas en reste.

Une communication performante, un partenariat économique, voilà de bonnes bases pour le renouveau commercial attendu en 2004. ■



▲ Les clowns à Vichy et leur atelier de maquillage.

Panorama des associations commerciales

Les associations commerciales de la circonscription ont renouvelé leurs bureaux ces derniers mois. Rappel en bref, pour chacune, de leur présidente, Delphine Bats étant la seule nouvelle élue.

- Acapli (Le Montet) : Michel Couve.
- Moulines Centre de Vie : Jean-Louis Velez.
- Ucal (Lurcy-Lévis) : Jean-Pierre Bruneaud.
- Acaba (Bourbon-l'Archambault) : Delphine Bats.
- Accai (Le Donjon) : Jean-Pierre Pigeron.
- AACV (Vichy) : Élie Chekroun.
- Dompierre Commerce : Nathalie Darges.
- Ucapli (Le Vernet) : Serge Chatelain.
- Ucal (Lusigny) : Pascal Lecomte.
- UGCAL : Michel Sollier.
- Marché couvert (Moulines) : Bernard Dumont.
- GUMC (Marché couvert de Vichy) : Jean-Louis Maupertuis.
- Cusset Actif : Marc Lebrou.
- APDE Saint-Germain-des-Fossés et sa région : Régis Souffrant.
- AC des Quatre-Chemins Vichy : Gérard Morin.
- Acia (Varennes-sur-Allier) : Robert Angiolini.



▲ Illuminations à Cusset.

VIVE LES SOLDES, MAIS...

Attention ! Lorsque les soldes s'achèveront le 17 février, ne seront plus autorisées, ensuite, que les liquidations, dont la pratique suscite parfois des abus dommageables pour la santé du commerce... Précisions.



Soldes et liquidation, quelle différence ?

La liquidation est une vente promotionnelle tout à fait normale permettant à un commerçant de liquider son stock lorsqu'il cesse son activité

ou revend son fonds, ou bien de faire place nette avant la réalisation de véritables travaux. Ce qui n'est plus normal – et qui devient une pratique de concurrence déloyale pour les autres commerçants –, c'est de prétexter de prétendus travaux (un petit coup de peinture ici ou là) pour vendre à des prix promotionnels avant les soldes et avant les collègues.

Est-ce une pratique fréquente ?

Pour certains, oui, et particulièrement à Vichy où des commerçants réalisent une liquidation juste avant la période des soldes. En fait, ce sont des soldes maquillés pour démarrer avant les autres. Quelques-uns se permettent même, au lende-

main du dernier jour autorisé de la liquidation, de remettre de la marchandise en vente normale pour assurer leurs fêtes de fin d'année et d'enchaîner sur les soldes légaux. Le consommateur est désorienté, d'autant qu'il y a aussi des cessations d'activité en chaîne. Tout cela jette le discrédit sur la profession et sur la ville. La CCI de Moulins-Vichy et le maire de Vichy ont adressé un courrier au préfet pour l'alerter sur ces pratiques douteuses.

Comment réagir à ces dérives ?

Il y a un encadrement légal des liquidations, ces dernières devant faire l'objet d'une demande auprès de la préfecture. Les autorités devraient sans doute renforcer certains points, en exigeant par exemple que les travaux soient réalisés dans la foulée de la liquidation. Mais c'est aussi à chacun de prendre ses responsabilités et de refuser toute pratique déloyale. ■

✍ Contact : Service Développement Territorial-Commerce-Tourisme
Tél. 04.70.35.40.36

Soutien aux commerces culturels

Les commerces culturels (livres, disques, vidéogrammes) perdent du terrain, et c'est un autre pan du commerce de proximité qui disparaît des centre-villes. Pour renverser le mouvement, le ministère de la Culture et de la Communication s'est associé au secrétariat d'État aux PME, au Commerce, à l'Artisanat, aux Professions libérales et à la Consommation afin de leur apporter des aides spécifiques dans le cadre du Fisac (Fonds d'intervention pour les services, l'artisanat et le commerce).

Sont éligibles à l'opération les investissements dans l'aménagement des locaux d'activité et des espaces de promotion, les achats d'équipements professionnels, ou encore les dépenses liées au démarrage de l'activité. La construction ou l'acquisition d'un local d'activité sont également éligibles lorsque le projet est porté par une collectivité publique. À noter que les dépenses subventionnables doivent être supérieures à 10.000€ et que la subvention peut atteindre 35.000€ pour les investissements.

✍ Contact : Service Développement Territorial-Commerce-Tourisme – Tél. 04.70.35.40.36



Sous le coup de trois hausses du prix des cigarettes en un an, les buralistes s'interrogent sur l'avenir de leur activité. Entretien avec le moulinois Jean-Francois Girard qui, depuis 1999, représente 320 buralistes au titre de président des débiteurs de tabacs de l'Allier.

J.-F. G.— Depuis la hausse d'octobre, une perte de chiffre d'affaires se fait sentir, entre 2 et 5%, du jamais vu sur cette période. Mais, pour nos collègues des régions frontalières, c'est au moins 50% de CA en moins, ce qui nous attend tous si rien n'est fait. Et la chute des ventes de tabac entraîne aussi celle des produits de la Française des jeux, de la presse et de la confiserie, car la fréquentation de nos magasins repose sur l'achat des cigarettes. Tout cela nous fait craindre, à moyen terme, une dévalorisation des fonds qui prendra de court ceux qui comptaient avoir une retraite décente grâce à la revente du commerce qu'ils avaient acheté au prix fort, sous la garantie de l'État (puisque celui-

J.-F. G.— Non, notre métier va changer, c'est sûr, et nous cherchons des solutions pour réussir sa mutation. La grande mobilisation de notre profession, l'automne dernier, a déjà permis d'obtenir que, jusqu'en 2007, nos pertes soient indemnisées pour moitié par l'État lorsqu'elles dépasseront 5 à 10%. Cette mesure ne concerne cependant que la vente des tabacs. En fait, nous devons repenser notre



profession : c'est "le" commerce de proximité par définition, faisons-en un outil de la politique de revitalisation, notamment du

Le 12 janvier dernier, la médaille de la CCI a distingué une figure exemplaire du commerce, en la personne de Fernande Nizier, qui tient le café L'Étape, à Varennes-sur-Allier (route de Moulins). Seule et sans un sou, Fernande Nizier avait commencé, à 25 ans, par reprendre le Café des Sports voisin. Depuis, sans un seul jour de fermeture, Fernande a vu passer devant son bar, au fil des années, routiers, ouvriers, chasseurs, sans oublier les amateurs d'escargots pour la Saint-Cornard en mai, ou de friture pour la fête du pont de Chazeuil en juillet. Fernande Nizier est aujourd'hui arrière-grand-mère (son petit-fils Philippe est comptable à la CCI), et elle pourrait poser son tablier, mais *« tant que mes clients resteront des amis, je n'envisage pas la retraite »*.

COMMERCE

milieu rural. Dans cette perspective, nous venons de signer un contrat d'avenir avec les pouvoirs publics pour développer de nouveaux services tels que point postal, borne Internet, information administrative, etc. Nous avons aussi un soutien des pouvoirs publics dans un autre domaine, qui n'est pas moins important : la sécurité de nos magasins. Nous sommes devenus une profes-

sion à risque, à cause de ce renchérissement excessif du tabac, les casses, les braquages de magasin et même les meurtres de buralistes sont en recrudescence.

Et comment la clientèle réagit-elle ?

J.-F. G.— Elle est plutôt perturbée par l'évolution des choses. Pour les gens simples, c'est un petit plaisir qui devient

hors de prix. Ou alors ils vont se fournir ailleurs, certains nous le disent franchement. Les cigarettes de contrebande, et leurs tabacs souvent frelatés, sont maintenant à nos portes, et on n'est pas plus avancé en matière de limitation de la consommation et de santé publique. On n'en serait peut-être pas là si on avait commencé par réfléchir avec les professionnels... ■

HÔTELLERIE

■ AU BESSONNAIS GOURMAND, SIMPLE ET ABORDABLE



▲
Éric Tourret.

« **R**edynamiser » le bar-tabac-restaurant de Besson. C'est l'objectif d'Éric Tourret, qui a racheté le fonds en septembre à Claudette Girodeau-Siret, toujours propriétaire des murs. Celle-ci y avait pris, en 1986, la suite de ses parents, eux-mêmes successeurs de ses grands-parents qui avaient repris l'auberge en 1913 ! Précédemment

boucher-charcutier-traiteur à Moulins (La Madeleine) puis à Saint-Menoux, Éric Tourret a réalisé 13.000€ de travaux, notamment pour remettre la cuisine aux normes. Une cuisine où, fort de son indéniable savoir-faire, il concocte de bonnes terrines et travaille « *principalement les avants de bœuf, de veau voire de mouton* ». Décidé à

redonner un petit coup de fouet au restaurant, il propose ainsi une formule simple, copieuse et pas chère, à base, selon les jours, de bourguignon, bœuf mode, émincé de bœuf au curry ou aux petits-oignons, navarin de mouton, omelette et autres mets traditionnels. Le plat du jour est à 8,50€, le menu (entrée-plat-fromage-dessert-café-*"50"* de vin) à 11€ le midi et à 13€ le soir (sans le vin). La cave est composée de saint-pourçain Gardien et Nebout (10 à 13€), de chiroubles et de bordeaux (13€). Une simplicité qui n'en justifie pas moins le nouveau nom de l'établissement, Au Bessonnais gourmand.

Éric Tourret, qui bénéficie de l'Accre (exonération de 90% des cotisations sociales la 1^{ère} année) et d'un prêt d'honneur de 4.600€ de Moulins Initiative, envisage d'aménager un petit laboratoire pour diversifier la charcuterie. Ouvert tous les jours (pour l'instant) de 7h à 20h30, et même plus tard sur demande. Service irréprochable.

✍ Au Bessonnais gourmand, Le Bourg, 04.70.42.82.04.

AUBERGE DES MÛRIERS : LA GASTRONOMIE À PETITS PRIX

Tapis au cœur du val d'Allier, ce petit bourg a repris des couleurs, cet automne, lorsque Chrystèle et Michel Hay ont repris l'Auberge des mûriers, fermée depuis un an. Riches, malgré leur jeune âge, d'une longue expérience dans de grandes chaînes hôtelières et des « *petits restos gastro* », elle comme serveuse puis comptable, lui comme chef de cuisine, ils ont jeté l'ancre ici après plusieurs escales : Lyon, côte d'Azur, Haute-Savoie, Aude... Leur objectif premier étant de « *répondre aux attentes des gens de La Ferté* », ce bar-hôtel-restaurant clair et cosy a vite retrouvé une clientèle, et pas seulement locale. Il faut dire que tous les tarifs ont baissé, ceux du bar et de l'hôtel (35€ la chambre, 42€ pour deux personnes) mais aussi ceux d'un restaurant qui offre pourtant la part belle à la gastronomie.

À la carte : moules farcies gratinées (7€), feuilleté de saumon sauce mousseline (8€), truite à la Bourbonnaise (9€), filet de loup sauce safranée (11€), gambas flambées à l'anis et au cognac (13€), filet de charolais à la crème de morilles (14€)...

Menus : 6€ (enfant), 12€ (jambon de pays d'Auvergne, truite meunière/pièce de charolais...), 15€ (menu de la mer, une nouveauté : salade de fruits de mer/soupe de poisson, crabe farci/filet de loup au safran...), 19€ (salade gourmande, calamars à la romaine/escargots, truite bourbonnaise/entrecôte poivre vert/cuisse de canard confite...), 24€ (cuisses de grenouilles/foie gras maison, feuillantine de saumon sauce hongroise, magret

Tarifs à la baisse, exigences culinaires à la hausse : avec Chrystèle et Michel Hay, le bar-hôtel-restaurant de La Ferté-Hauterive débute une deuxième vie.

de canard sauce framboise... avec trou normand). Le midi, un menu du jour (avec fromage et dessert) est proposé à 10€. « *De plus, on innove au jour le jour, précise Michel Hay. On s'adapte à la clientèle et aux circonstances particulières : Saint-Valentin, Chandeleur...* ».

Les vins ? Majorité de saint-pourçain (rouge, blanc, rosé), côtes du rhône (crozes-hermitage...), Languedoc, bordeaux (côtes de bourg...), vins de Loire (sancerre blanc) et un bourgogne, un peu plus chers (13 à 30€).

Heures d'ouverture : de 8h à 22h30. Les week-ends, il est prudent de réserver. ■

✆ Contact : 04.70.42.05.93.



▲ Michel et Chrystèle Hay.

La souris d'agneau braisée aux petits légumes

Merci à Michel Hay pour cette recette qu'il offre à MVE en avant-première. La souris est le nom culinaire du jarret.

Ingrédients pour 4 personnes : 4 jarrets - 3 carottes - 3 oignons - 1 poireau - 3 cuillères à soupe d'huile d'olive - 3 gousses d'ail - 2 c. à s. de concentré de tomate - 1/4 de vin blanc.

- Colorer les jarrets dans une poêle ou un plat à gratin
- Entre-temps, couper les légumes en brunoise (petits dés)
- Colorer la brunoise avec le jus des jarrets
- Mouiller les jarrets avec le vin blanc puis ajouter le concentré de tomates
- Enfourner à 180° pendant 3/4 d'heure
- Réserver les jarrets et un peu de jus (séparément)
- Faire réduire le jus dans une casserole (si besoin, le lier avec de la fécule de pomme de terre)
- Napper les jarrets avec le jus réduit

Accompagnement : lentilles ou flageolets mouillés avec le jus réservé



LES LOGIS DE FRANCE COMMUNIQUENT



Le réseau des Logis de France, dont les membres privilégient une « hôtellerie à visage humain », veut se faire mieux connaître.

« **A**ccueil personnalisé, cuisine inventive et authentique s'inspirant des traditions régionales, confort et très bon rapport qualité/prix » : c'est la charte de qualité des Logis de France, chaîne volontaire d'hôteliers-restaurateurs « née en 1948, en Auvergne », qui regroupe 34 établissements dans l'Allier (3.368 en France). Une politique exigeante garantie par des visites d'adhésion et de contrôle assurées par des cabinets indépendants. Et attestée par l'excellent taux moyen de fréquentation de ces hôtels, dont les clients semblent approuver le slogan des Logis de France : « L'hôtellerie à visage humain ».

Toutefois, l'association bourbonnaise, présidée par Michel Sabot, propriétaire (donc « chef Logis ») de La Colombière à Abrest, ne s'endort pas sur ses lauriers et souhaite étendre sa notoriété. D'où ses croissants efforts de communication, en partenariat étroit avec le comité départemental du tourisme (CDT), qui a lancé l'an dernier une formule « Week-end en Logis de France ». En la matière, 2004 sera particulièrement riche :

- Réédition de la **carte touristique**, cette fois à 15.000 exemplaires (5.000 l'an passé), distribuée (en mars) notamment dans tous les offices de tourisme bourbonnais ;

- Édition à 5.000 exemplaires d'un fascicule autour d'une recette spéciale, le **poulet au fromage**, que chaque chef Logis peut personnaliser ;

- Présence aux salons touristiques de Dijon (du 22 au 25 janvier) et de Roanne (du 20 au 22 février) ;

- Présence sur les micro-marchés (opérations promotionnelles en galerie marchande) de Clermont (du 15 au 17 avril) et de Tours (du 13 au 15 mai).

De quoi conforter le succès des Logis de France qui bénéficient, selon Michel Sabot, d'un « *appui technique très important de la part des CCI* ». Pour sélectionner et réserver un hôtel de la chaîne, appeler le 01.45.84.83.84. ou, mieux, consulter l'excellent site **www.logis-de-france.fr** ■

✍ Contact : Service Développement
Territorial-Commerce-Tourisme
Tél. 04.70.35.40.36

17 mars : journée découverte des métiers de l'hôtellerie restauration

Le secteur hôtelier est toujours en demande de personnel et pourtant de nombreuses personnes y sont toujours à la recherche d'emploi. Pour rapprocher les uns et les autres le centre de formation hôtelière (CFH) de Vichy organise périodiquement **des journées découverte** avec le concours de l'UMIH 03, de la DDTEFP, de l'ANPE* et de la Mission locale de Vichy. La dernière a eu lieu le 15 octobre 2003 pendant la Semaine du goût. Elle a alors accueilli quatre-vingts personnes qui ont pu s'informer très concrètement sur les métiers du secteur en dialoguant avec les professionnels, largement mobilisés pour l'occasion. La prochaine journée aura lieu le 17 mars prochain, toujours au CFH, mais, nouveauté 2004, elle prendra un intérêt particulier avec la visite de deux établissements hôteliers de la région pour découvrir les métiers au plus près.

✍ Renseignements et inscriptions auprès du CFH, tél. 04.70.30.41.44.

* Union des métiers de l'industrie hôtelière ; Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle ; Agence nationale pour l'emploi.



TCC AU CŒUR DES TIC

TCC

? Trois lettres qui sont les initiales de Thierry Cambrésy Concept, jeune société informatique installée depuis novembre 2001 au cœur du Bocage, à Noyant-d'Allier. Elle porte le nom de son actionnaire majoritaire, qui, avec un parcours dans une grande entreprise publique, a choisi de créer avec deux amis une société de plus en plus active sur le terrain bourbonnais comme sur l'ensemble de l'Auvergne (TCC a réalisé 90.000€ de chiffre d'affaires cette année). Pas encore salarié de cette jeune structure (il espère sauter le pas cette année), la cheville ouvrière de TCC allait forcément croiser la route de l'Atelier des TIC. Ce qui fut fait à la fin de l'an passé après une lecture attentive de... MVE. Les articles sur l'Atelier avaient suscité l'intérêt de Thierry Cambrésy (« une très bonne initiative », analyse-t-il). Après une prise de contact, les responsables de l'Atelier lui ont demandé de prendre en charge quelques séances d'information (lire le programme).

« Mais, au travers de ce magazine, j'ai aussi constaté qu'il y avait du potentiel dans mon secteur d'activité ». Le métier de TCC ? « Intégrateur global multi-plateformes », précise Thierry Cambrésy. Entendez que TCC peut notamment installer des réseaux, créer pour ses clients des logiciels et progiciels sur mesure. Exemple ? L'entreprise moulinoise Attable, spécialisée dans la viande et les salaisons pour qui TCC a en effet mis en place un progiciel de gestion intégrée de la production à la facturation basé sur le code à barres, « fer de lance du savoir-faire de TCC ». Tout y est entière-

ment automatisé : dès que l'on "flashe" les produits, on connaît précisément l'état du stock et les factures sont éditées dans la foulée pour le client final. Ce système, que TCC a entièrement conçu et mis en œuvre, est maintenant géré au quotidien par les responsables d'Attable grâce une interface qui permet de gérer la base de données. Une très belle carte de visite à l'échelle du département, dans lequel Thierry Cambrésy se sent bien et souhaite s'impliquer.

Car ce Lorrain de 37 ans, pour qui Noyant n'est pas sans rappeler sa région d'origine, s'est pris de passion pour ce village du Bourbonnais – « un berceau de calme qui favorise la réflexion et l'innovation technologique » – où ses associés et lui ont fait le choix d'installer le siège social de l'entreprise sis dans un ancien corps de ferme. Partageant son temps entre Paris et l'Allier (« c'est le type même de l'entreprise nomade »), Thierry

Récemment installée dans l'Allier, la société informatique TCC est devenue l'un des experts de l'Atelier des TIC. Présentation.



Cambrésy accompagne fortement le redémarrage du Musée de la mine (que TCC sponsorise). Ce n'est pas sa seule implication dans le tissu local : l'une de ses passions, le tir, l'a conduit à imaginer d'ingénieuses cibles de tir ludiques et novatrices, utilisées notamment par l'école nationale des brigades de douanes et qu'il commercialise par l'intermédiaire d'un distributeur national. Enfin signalons que TCC réalise également des travaux d'édition, de PAO et peut organiser des formations dans le domaine des TIC. ■

Les prochaines animations à l'Atelier

L'Atelier des TIC organise des animations collectives, par secteur ou par thème. Voici les prochains rendez-vous.

Mardi 24 février : les outils TIC au service de la qualité (Atelier de Vichy, à 17h30) ; **mardi 24 février** : les logiciels métier dans le BTP (Atelier de Moulins, à 9h ; Atelier de Vichy, à 14h) ; **lundi 2 mars** : utiliser les TIC dans les relations avec l'administration (Atelier de Vichy, à 8h30 ; Atelier de Moulins, à 17h30) ; **mardi 23 mars** : L'e-administration dans le métier du BTP (Atelier de Moulins, à 9h ; Atelier de Vichy, à 14h)

✓ Vous souhaitez participer ou monter des animations avec l'Atelier ?
Contactez, à Vichy, le 04.70.30.41.00 (Mail : vichy@atelier-tic.net)
et à Moulins le 04.70.35.40.01 (Mail : moulins@atelier-tic.net).



■ DÉVCOM AUVERGNE, LES 31 MARS ET 1^{er} AVRIL

La première édition de ce forum du développement commercial, du marketing direct et des médias s'était déroulée en avril 2003 à l'École supérieure de commerce de Clermont en partenariat avec les CCI d'Auvergne. La deuxième édition se déroulera le 31 mars et le 1^{er} avril 2004 dans le même lieu et avec un nombre accru de partenaires, deux journées gratuites où, au cours de 19 conférences, interviendront 67 professionnels, parmi lesquels Frédéric Bonnichon, directeur de Vulcania, Emmanuel Stern, créateur de Catalogue 01 Direct (spécialiste de la téléphonie d'entreprise au meilleur prix), Jean-Christophe Jonon, président du basket-club de la JAV, Jean Muller, directeur commercial France de Régie Networks (groupe NRJ), Jean-Michel Hermet, PDG de Sepieter (n° 1 français de la vente d'enveloppes par correspondance).

➤ Renseignements sur
www.devcom-auvergne.com



L'Atelier des TIC

L'ATELIER PR@TIQUE

Mettre en place un fichier client

Bien connaître sa clientèle est un atout indéniable pour une entreprise. Mais la constitution d'un fichier client efficace, désormais facilitée par les TIC, doit s'inscrire dans une stratégie bien définie et respecter certaines règles...

Pourquoi créer un fichier client ?

Il doit permettre de cibler de futurs clients, de les contacter par divers moyens (téléphone, mailings postaux, mailings électroniques), de les fidéliser et de les relancer. De son organisation et de sa taille dépend en partie la stratégie commerciale de l'entreprise.

Quels sont les types de fichiers ?

On peut distinguer le fichier **de compilation** obtenu grâce à des données "publiques" (annuaire, presse, etc.). D'un coût peu élevé, il montre cependant ses limites car il est assez pauvre en informations. Le **fichier de comportement**, alimenté par des données plus précises (âge, sexe, habitudes d'achat...), peut être beaucoup plus efficace que le précédent car plus ciblé mais il n'est accessible qu'en location et l'entreprise qui le détient peut vous demander quelle utilisation vous souhaitez en faire (risque de céder des informations à un concurrent).

Comment alimenter son fichier client ?

En louant auprès d'un diffuseur un nombre négocié d'adresses que vous vous engagez à n'utiliser qu'une fois : c'est plus économique mais vous n'avez pas de propriété sur ce fichier. Vous pouvez aussi acheter des données (le prix est souvent trois fois supérieur à celui de la location) mais dans ce cas vous n'avez pas le droit de les céder ou de les échanger. Tout dépend du nombre d'utilisations que vous entendez faire de ces fichiers.

Quelle stratégie pour développer un fichier ?

Afin d'entretenir des relations régulières avec vos clients (sur vos promotions, réductions, nouveautés, etc.), vous devez suivre régulièrement votre fichier et le réactualiser. Et pour prospecter de nouveaux clients, vous pourrez avoir besoin de louer ou d'acheter des fichiers. Les divers outils de communication vous aideront à diffuser vos messages. À noter que l'e-mailing est très adapté aux petites entreprises. Enfin, n'oubliez pas de consulter la Commission nationale informatique et libertés (www.cnil.fr) qui vous apporte toutes les informations préables à la constitution d'un fichier.

➤ Vous pouvez retrouver l'intégralité de cette fiche sur le site de L'Atelier
(www.atelier-tic.net).



Gestion totale de distributeurs
boissons chaudes, froides,
confiseries, sandwiches, glaces,
fontaines eau de source



SAV 7J/7

DÉPÔT GRATUIT

Un service de qualité pour toutes les entreprises

Z.I. - Vichy Rhue - 03300 CREUZIER-LE-VIEUX

Tél : 04.70.31.71.42 - Télécopie : 04.70.96.23.85 - Site Internet : www.distaub.fr

LOGIL : le service-clé



Pour aider vos salariés à mieux se loger, Logil met à leur disposition :

- des prêts à 1,5% l'an (TEG 2,04%) pour l'accession et pour les travaux
 - des aides gratuites pour financer le dépôt de garantie
 - des logements locatifs
- des formules d'aide en cas de difficultés financières

Rendre le 1% Logement encore plus intéressant :



MOULINS : 04.70.46.12.98

VICHY : 04.70.97.49.10

MONTLUÇON : 04.70.28.40.22



TRANSPORTS MOULINOIS

**LA RÉPONSE
À TOUTES
VOS QUESTIONS
DE TRANSPORTS**



2002.10.03

Rue Nicolas-Rambourg - 03400 YZEURE

Service Messagerie : 04. 70.35.11.50

Service Express : 04.70.44.99.88

Comptabilité : 04.70.44.99.71

Télécopie messagerie : 04.70.35.11.60

Télécopie express : 04.70.44.99.80

E-mail : infos@transports-moulinois.fr

Site Internet : www.transports-moulinois.fr



*Une équipe
dynamique à
votre service...*



TOUTE L'ENSEIGNE ...

FABRICANT

■ **ENSEIGNES LUMINEUSES**

■ **TUBES HAUTE TENSION**

■ **DECORS ADHESIFS**

■ **SIGNALISATION**

■ **DECORS QUADRICHROMIE**

■ **DECOUPE NUMERIQUE**

Z.A.C des ANCISES
03300 CREUZIER-LE-NEUF

TEL : 04.70.58.04.00

FAX : 04.70.58.03.21

e-mail :
ACTIF-ENSEIGNES@wanadoo.fr



PROMICRO

MICRO-ORDINATEUR

FORMATION - MAINTENANCE - CONSEILS



PISOFT
PARTENAIRE
LOGICIEL

SONY

Canon

hp

EPSON
IMPRIMANTE

intel inside
pentium 4

centrino
MOBILE TECHNOLOGY

Tel: 04 70 46 50 62
19 - 21 Rue du 4 Septembre 03000 MOULINS **Fax: 04 70 20 60 08**

La Gamme Pro de Wanadoo, c'est le choix incontournable pour bien préparer sa réussite.

- Développez votre notoriété sur Internet avec un e-mail personnalisé au nom de votre entreprise.
- Communiquez en toute tranquillité avec vos clients grâce à l'antivirus sur messagerie.
- Bénéficiez d'une assistance téléphonique dédiée.
- Découvrez tous les services inclus dans la gamme Pro de Wanadoo.

Intégrales Pro

> Des forfaits sans engagement qui vous accompagnent sur Internet et évoluent selon vos besoins

eXtense Pro

> Un accès jusqu'à **20 fois plus rapide** qu'une connexion classique

> Des forfaits **tout compris et illimités**



J'ai tout prévu pour réussir.

avec la gamme Pro de **wanadoo**
positive generation

Appelez le **1016**

l'agence par téléphone pour les pros
appel gratuit de chez vous

Impressions numériques
documents / supports de communication



ALPHA NUMÉRIQ

Rue de Bad Vilbel
Zone de l'Etoile - Sud
03000 MOULINS
Tél. 04 70 20 09 92
Fax 04 70 20 09 04

alphanumeriq@wanadoo.fr

...documents publicitaires
journaux internes...
...cartes, mailings,
invitations...

...réalisation d'exposition... stand... plv...
signalétique... panneaux... bannières...